

Princípios Básicos para a Qualidade no Transporte Urbano de Passageiros

EaD ***SEST SENAT***



SEST – Serviço Social do Transporte

SENAT – Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte

Curso *on-line* – Princípios Básicos para a Qualidade
no Transporte Urbano de Passageiros – Brasília:
Sest/Senat, 2016.

56 p. : il. – (EaD)

1. Transporte de passageiros - qualidade. 2.
Serviço de transporte urbano - medida de segurança.
I. Serviço Social do Transporte. II. Serviço Nacional
de Aprendizagem do Transporte. III. Título.

CDU 656.025.2:658.56

Fale Conosco
0800 728 2891

ead.sestsenat.org.br



Sumário

Apresentação	5
Unidade 1 O Crescimento das Cidades	7
1. Crescimento da População Urbana	9
1.1 O Deslocamento nas Cidades	10
1.2 Mobilidade Urbana	11
Glossário	13
Atividades	14
Referências	15
Unidade 2 O Sistema de Transporte Público de Passageiros	16
1. Sistema de Transporte Público de Passageiros	18
1.1 Tipos de Sistemas de Transporte Coletivo de Passageiros	20
1.1.1 Transporte Coletivo sobre Trilhos	20
1.1.2 Transporte Coletivo sobre Pneus	21
1.1.3 Outros Tipos	21
1.2 Principais Componentes do Sistema de Transporte Público	22
Glossário	25
Atividades	26
Referências	27
Unidade 3 Qualidade no Transporte Urbano de Passageiros	28
1. O Que É Qualidade	30
1.1 A Percepção da Qualidade no Transporte Público	32
1.1.1 Confiabilidade	33
1.1.2 Tempo de Deslocamento	34
1.1.3 Acessibilidade	35
1.1.4 Conforto	36

1.1.5 Conveniência	38
1.1.6 Segurança	39
1.1.7 Tarifa de Acesso ao Sistema	40
Glossário	41
Atividades	42
Referências	43
Unidade 4 Transportando Passageiros com Qualidade	44
1. A Prestação do Serviço com Qualidade	46
2. Principais Responsáveis pela Prestação de Serviço com Qualidade	47
2.1 Motoristas	47
2.2 Cobrador	48
3. Treinamento e Qualificação para Realizar o Transporte Coletivo de Passageiros com Qualidade	49
Glossário	52
Atividades	53
Referências	54
Gabarito	55

Apresentação

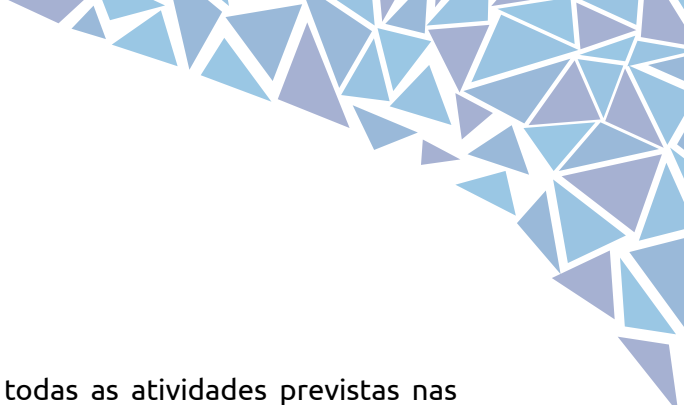
Prezado(a) aluno(a),

Seja bem-vindo(a) ao curso Princípios Básicos para a Qualidade no Transporte Urbano de Passageiros!

Neste curso, você encontrará conceitos, situações extraídas do cotidiano e, ao final de cada unidade, atividades para a fixação do conteúdo. No decorrer dos seus estudos, você verá ícones que tem a finalidade de orientar seus estudos, estruturar o texto e ajudar na compreensão do conteúdo.

O curso possui carga horária total de 30h e foi organizado em 4 unidades, conforme a tabela a seguir.

Unidades	Carga Horária
1 - O Crescimento das Cidades	7 horas
2 - O Sistema de Transporte Público de Passageiros	7 horas
3 - Qualidade no Transporte Urbano de Passageiros	8 horas
4 - Transportando Passageiros com Qualidade	8 horas



Fique atento! Para concluir o curso, você precisa:

- a) navegar por todos os conteúdos e realizar todas as atividades previstas nas “Aulas Interativas”;
- b) responder à “Avaliação final” e obter nota mínima igual ou superior a 60;
- c) responder à “Avaliação de Reação”; e
- d) acessar o “Ambiente do Aluno” e emitir o seu certificado.

Este curso é autoinstrucional, ou seja, sem acompanhamento de tutor. Em caso de dúvidas, entre em contato por e-mail no endereço eletrônico suporteead@sestsenat.org.br ou pelo telefone 0800 72 82 891.

Bons estudos!

UNIDADE 1 | O CRESCIMENTO DAS CIDADES

***EaD* SEST SENAT**



Unidade 1 | O Crescimento das Cidades



O que você
sabe sobre
o tema?

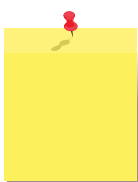
Qual a sensação ao ver uma imagem dessas? Você já pensou quantas pessoas moram na sua cidade? Como é possível caber tantas pessoas? Você já refletiu sobre os impactos dessa quantidade de pessoas para a vida nas cidades?

Para começar o nosso curso, iremos conhecer mais sobre o crescimento da quantidade de pessoas nas cidades resultou numa maior quantidade de deslocamentos pela cidade.

Abordaremos um conceito importante para a qualidade de vida das pessoas na cidade, que é a mobilidade. Vamos lá?

1. Crescimento da População Urbana

Antes do assunto **mobilidade**, precisamos conversar a respeito das cidades, onde vive a maior parte da população brasileira. Mas, até a década de 1950, o Brasil era considerado um país de população predominantemente rural, isso porque suas principais atividades econômicas estavam associadas à exploração de produtos agrícolas, como o café e a cana de açúcar, por exemplo.



O processo de urbanização é o nome dado ao movimento de **migração** da população rural para as cidades. Um dos fatores determinantes para essa transferência foi o processo de industrialização, ou seja, o crescimento da quantidade de indústrias que começaram a se instalar nas cidades.

O movimento das indústrias, que ocorreu nas décadas de 1940 e 1950, fez surgirem no país as condições para o crescimento da população que passou a viver nas cidades. Estima-se que em 1940 apenas 31% da população brasileira vivia em cidades, ao passo que hoje esse índice ultrapassa a marca de 80%.

Na década de 1970, mais da metade dos brasileiros já estava em áreas urbanas, cuja oferta de emprego e de serviços eram maiores. Em 60 anos, a população urbana passou de 13 para 138 milhões de habitantes. Tudo isso aconteceu de forma célere e as cidades não estavam preparadas para receber esse aumento súbito na quantidade de pessoas.

Para refletir



O rápido e desordenado processo de urbanização ocorrido no Brasil trouxe consequências prejudiciais para as cidades. Esse assunto não faz parte do conteúdo do curso, mas, se você mora na cidade, deve ter percebido alguns exemplos com características negativas, tais como: a ocorrência de enchentes, o aumento da temperatura nas cidades, a poluição e a violência.

1.1 O Deslocamento nas Cidades

Com o crescimento do número de pessoas nas cidades, os deslocamentos realizados em busca de empregos e de serviços aumentou. As locomoções, entretanto, não têm um objetivo em si, ou seja, as pessoas somente se deslocam para desenvolver uma atividade, como, por exemplo, ir ao trabalho, ao banco, ao clube, à escola, entre outras.

A intensificação dos deslocamentos provocou mudanças em toda a metrópole. Um dos problemas é o trânsito e seus congestionamentos, quando as ruas atingem sua capacidade máxima de veículos.



A capacidade de uma via é o máximo fluxo de veículos que ela pode acomodar durante determinado período de tempo. Essa capacidade é definida pelas características físicas da via e por suas condições operacionais.

A característica física de uma via está relacionada com a quantidade e a largura das faixas de tráfego, a inclinação **longitudinal** do segmento, a ocorrência e a intensidade de restrições laterais, a ocorrência de interferência com os fluxos de pedestres, e outras.

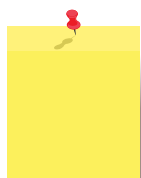
Por outro lado, as condições operacionais e de controle de tráfego se referem às características de um trecho de via, que incluem os tipos de veículos que circulam (carros, vans, caminhões etc.), as condições de continuidade do fluxo (ininterrupto ou interrompido) e a flutuação temporal do tráfego.



1.2 Mobilidade Urbana

Já apresentamos os motivos pelos quais as pessoas necessitam se deslocar pela cidade – o aumento populacional provocou o crescimento da quantidade de viagens e das distâncias percorridas.

À capacidade de deslocamento chamamos de mobilidade. Tudo ou todos que têm a possibilidade de se mover ou movimentar têm mobilidade. Quando adicionamos o termo “urbana”, temos um conceito muito necessário para a vida nas cidades: A mobilidade urbana!!



A Lei 12.857/2012, que instituiu a Política Nacional de Mobilidade Urbana, define mobilidade como a “condição em que se realizam os deslocamentos de pessoas e cargas no espaço urbano”. (inciso II do art. 4)

De maneira mais ampla, temos que a Mobilidade Urbana é o deslocamento de pessoas e bens dentro do espaço das cidades, mediante utilização de veículos, de vias e da infraestrutura disponível. Essa matéria abrange diversos aspectos, como: a expansão e a organização dos municípios, a eficiência econômica da circulação, a ocupação e o uso do solo, a sustentabilidade ambiental, a oferta de transporte público. Esses aspectos estão fortemente relacionados com a qualidade de vida da população e a mitigação da desigualdade social.

Quanto mais deslocamentos na cidade, maior é a necessidade de organização dos meios de transporte e das vias, pois a falta de mobilidade traz diversas consequências negativas como custos ambientais (poluição do ar), sociais (exclusão social) e econômicos (custos na cadeia produtiva).

Para finalizar, é necessário destacar que a mobilidade urbana é um tema complexo, sem resposta única e de curto prazo, pois necessita de um cuidadoso trabalho de planejamento integrado entre engenheiros, arquitetos, geógrafos, gestores públicos, população, entre outros.



Assista ao vídeo “Saídas para a mobilidade urbana”, através do link a seguir, produzido pelo Sindicato das Empresas de Compra, Venda, Locação e Administração de Imóveis Residenciais e Comerciais – SECOVI de São Paulo, para conhecer possível forma de enfrentar o problema de mobilidade nas cidades. Confira!

<https://www.youtube.com/watch?v=-XaEehbQZkQ>

Resumindo

A maioria dos brasileiros reside nas cidades, que propiciam acesso a emprego e a diversos serviços, como saúde, educação e lazer.

O surgimento de bairros cada vez mais afastados aumentou o número de viagens e a distância dos deslocamentos.

A intensificação da circulação de pessoas sem o adequado planejamento é uma das causas dos congestionamentos nas cidades.

A mobilidade urbana busca a racionalização da circulação de bens e pessoas por meio da utilização de diferentes meios de transporte. O tema refere-se também à expansão e à organização dos municípios, à ocupação e ao uso do solo, à sustentação ambiental, e à oferta de transporte público, que têm impactos diretos na qualidade de vida da população e na mitigação da desigualdade social.

A falta de mobilidade traz consequências negativas para a população de uma cidade – custos ambientais, sociais e econômicos.

Glossário

Longitudinal: que possui o mesmo sentido do comprimento (de algo).

Migração: é o deslocamento de indivíduos dentro de um espaço geográfico.

Mobilidade: característica do que é móvel ou do que é capaz de se movimentar.

Atividades



1) São consequências negativas do desordenado processo de urbanização.

- a. ☐ Enchentes
- b. ☐ Poluição
- c. ☐ Congestionamentos
- d. ☐ Todas as anteriores.

2) As pessoas se mudaram para as cidades em busca de:

- a. ☐ Produtos agrícolas
- b. ☐ Emprego
- c. ☐ Água
- d. ☐ Espaço

3) A falta de mobilidade traz consequências negativas para todos os que vivem na cidade.

☐ Certo ☐ Errado

4) A Mobilidade Urbana é o deslocamento de pessoas e bens fora das cidades, mediante utilização de veículos, de vias e de toda a infraestrutura disponível.

☐ Certo ☐ Errado

Referências

BATISTA, I. A. A; BARBOSA, H. M.; SANTOS, F. H. C. Impacto do porta-volumes interno para ônibus urbano na qualidade do serviço de transporte público. **Transportes**, v. 21, n. 1, 2013.

BRASIL. **Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012**. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana [...]. Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm>. Acesso em: 29 set. 2016.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**: O capital humano das organizações. São Paulo: Atlas, 2008.

FERRAZ, A. C. C. P. **Escritos sobre transporte, trânsito e urbanismo**. 1. ed. Ribeirão Preto: São Francisco, 1998.

GARRONE, R. **Apostila sobre Transporte Público**. Departamento de Transporte da Universidade Federal do Paraná – UFPR, Paraná, [s.d]. Disponível em: <<http://tinyurl.com/gnt4czl>>. Acesso em: 29 set. 2016.

IEA. International Energy Agency. **Annual Report 2012**. Disponível em: <<http://tinyurl.com/zt26g7d>>. Acesso em: 29 set. 2016.

VUCHIC, V. R. **Urban Transit – Systems and Technology**. Pennsylvania: John Wiley & Sons, 2007.

UNIDADE 2 | O SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS

***EaD* SEST SENAT**

Unidade 2 | O Sistema de Transporte Público de Passageiros



O que você
sabe sobre
o tema?

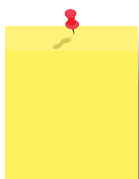
Como voltar para casa depois de um dia inteiro de trabalho? Normalmente você vai e volta de ônibus, metrô, carro, trem ou bicicleta? Utiliza mais de um tipo de transporte? Já percebeu que, antes de pegar qualquer tipo de transporte, você possivelmente foi andando até ele?

A falta de mobilidade nas cidades afeta a população de diversas maneiras, mas, como vimos na unidade anterior, este é um tema complexo e que envolve diversos responsáveis.

Uma forma de tornar os deslocamentos das pessoas mais eficiente é o uso do transporte público urbano de passageiros. Nesta unidade, abordaremos o conceito de sistema de transporte público de passageiros, os tipos de sistemas utilizados e os seus componentes. Vamos lá?

1. Sistema de Transporte Público de Passageiros

Terminamos a unidade passado falando das consequências da falta de mobilidade urbana. Apesar da complexidade do tema, parte da solução dos problemas passa pela administração dos **deslocamentos urbanos**, que deve buscar, por meio de um planejamento integrado, organizar o uso dos meios de transporte de maneira que privilegiem, principalmente, a maior eficiência energética.



Entende-se a eficiência energética como o nível de energia consumida para se realizar determinado serviço. Portanto, para ser mais eficiente, deve-se usar menos energia para realizar o mesmo serviço ou, alternativamente, realizar uma maior quantidade de serviço mantendo o mesmo consumo de utilização de energia (IEA, 2012).

Nesse sentido, para alcançar maior eficiência energética no setor de transportes é necessário transportar um maior número de passageiros ou aumentar as distâncias percorridas mantendo-se, em ambos os casos, a mesma quantidade de energia consumida. Alternativamente, pode-se reduzir a quantidade de energia utilizada para transportar uma mesma quantidade de pessoas.

O planejamento de um sistema de transporte urbano **perpassa** pela realização do controle e pela aplicação de incentivos positivos ou negativos nos diferentes componentes do sistema de mobilidade de uma cidade.

Os incentivos podem ser aplicados nos diferentes componentes:

- material rodante (veículos);
- energia de propulsão utilizada (combustível);
- infraestrutura (vias e terminais de apoio);
- usuários (motoristas ou passageiros);
- sistema tarifário (preço e possibilidade de integração espacial);
- tipo (coletivo ou individual).



Veja que, para transportar a mesma quantidade de pessoas, o carro utiliza muito mais espaço que o ônibus. Portanto, uma das medidas perseguidas para diminuir os congestionamentos e melhorar a circulação de pessoas nas cidades deveria ser a aplicação de incentivos para o uso do transporte coletivo de passageiros.

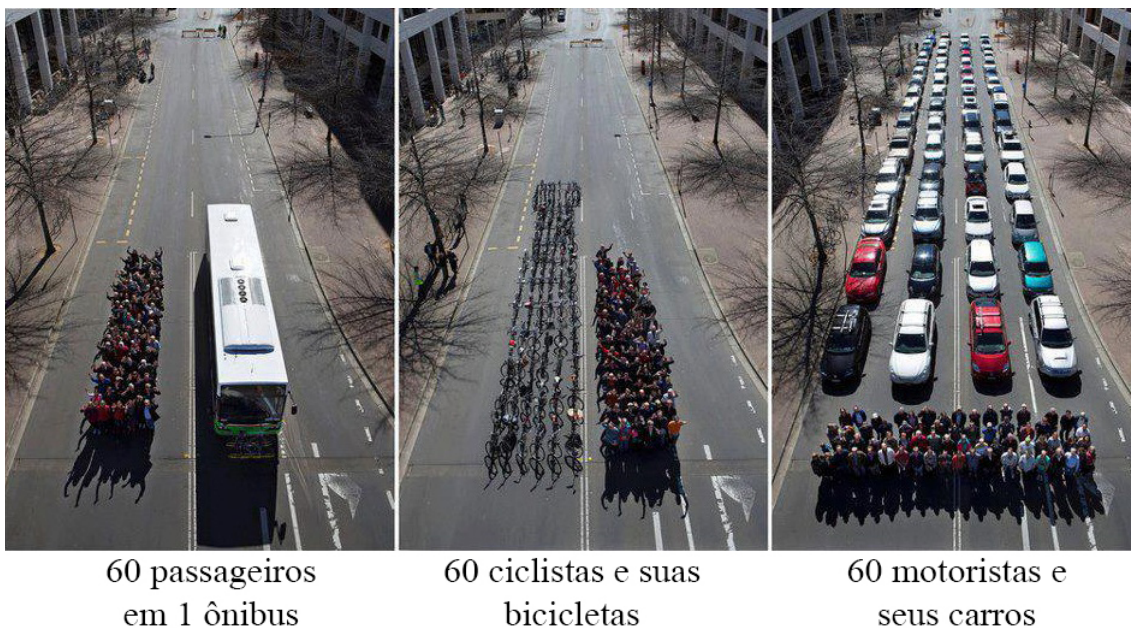


Figura 1: Uso de espaço urbano.

Fonte: <http://www.bikehub.co.uk/news/sustainability/iconic-waste-of-space-photo-keeps-on-giving>, acessado em 4/12/2015).

Entre as possibilidades de transporte em uma cidade, percebemos que limitações físicas impostas pelas vias são melhor superadas com o uso do transporte coletivo, que é definido na Lei 12.587/2012 (Brasil, 2012) como o serviço público de transporte de passageiros acessível a toda a população mediante pagamento individualizado, com itinerários e preços fixados pelo poder público (Inciso VI do art. 4 da Lei 12.587/2012).

1.1 Tipos de Sistemas de Transporte Coletivo de Passageiros

Os meios de transporte coletivo de passageiros podem ser agrupados, principalmente, em sistemas sobre trilhos e sistemas sobre pneus.

1.1.1 Transporte Coletivo sobre Trilhos

Os meios de transporte sobre trilhos são capazes de transportar uma maior quantidade de pessoas, mas o seu custo de implantação, de manutenção e de operação são mais altos. Ainda assim, devido à sua grande capacidade de transportar pessoas, as grandes metrópoles do mundo utilizam o metrô, o trem de passageiros, o VLT ou o monotrilho como meios estruturantes do sistema de mobilidade.

O metrô, abreviação de metropolitano, é um tipo de transporte público coletivo caracterizado por ser um sistema de transporte urbano elétrico, que circula de forma independente do restante do tráfego (em geral, subterrâneo) e possui frequência reduzida entre um veículo e outro. Brasília, Belo Horizonte, Fortaleza, Salvador, São Paulo e Rio de Janeiro são exemplos de cidades que utilizam metrô.

O trem de passageiros é utilizado comumente em regiões metropolitanas para o transporte de massa entre as cidades mais distantes e a região central de comércio da cidade dominante. Possui alta capacidade de transporte de passageiros, por isso é utilizado como tronco alimentador do sistema de transporte da cidade.

Por sua vez, o Veículo Leve Sobre Trilhos (VLT) é a versão mais moderna dos antigos bondinhos. É utilizado para complementar a rede de transporte da cidade, em especial na sua região central, visto que são mais modernos e poluem menos. Diferentemente do trem de passageiros e do metrô, o VLT nem sempre utiliza vias segregadas na sua operação e transporta menos passageiros em seus comboios que o metrô e o trem de passageiros.

1.1.2 Transporte Coletivo sobre Pneus

Os ônibus são o meio de transporte coletivo mais conhecido e mais utilizado nas cidades brasileiras. O seu uso deve-se principalmente pela facilidade de implementação, baixo custo de manutenção e versatilidade nas configurações de itinerário.

Para refletir



Visando incrementar a capacidade de transporte de passageiros, o sistema por ônibus pode adotar o uso de faixas exclusivas, terminais de embarque e desembarque com cobrador e o uso de veículos estendidos. Essas características transformam uma rede de ônibus no sistema conhecido como BRT, ou Bus Rapid Transit (BRT), que pode ser traduzido para o português como Transporte Rápido por Ônibus.

1.1.3 Outros Tipos

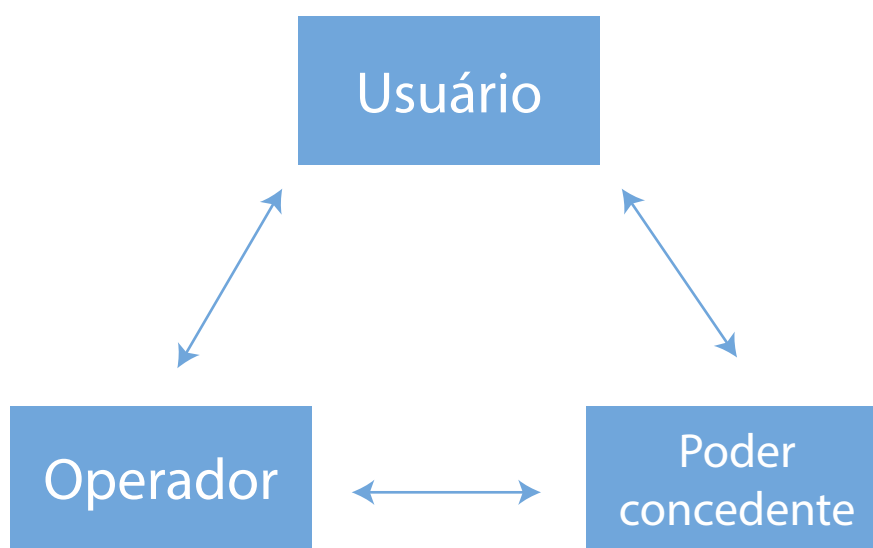
O teleférico é um meio de transporte alternativo aéreo sustentado por cabos. É utilizado para o transporte de pessoas e bens em áreas onde a inclinação é muito grande, em regiões cruzadas por acidentes geográficos (rios, por exemplo) ou onde inexistente sistema viário com espaçamento lateral suficiente para implantação de outro meio de transporte.

Como tipo alternativo há ainda o Aeromóvel, sistema que utiliza uma canaleta de vento como propulsão. A cidade de Porto Alegre foi a primeira no Brasil a implantar esse meio de transporte.

Por fim, nas cidades com acesso ao mar e rios é possível utilizar a balsa como meio de transporte coletivo. No Rio de Janeiro existem balsas na Baía de Guanabara, que fazem a ligação com a cidade de Niterói.

1.2 Principais Componentes do Sistema de Transporte Público

O sistema de transporte público coletivo de passageiros é composto, basicamente, por três componentes. A partir desse momento, falaremos somente sobre o transporte coletivo realizado sobre pneus, em especial o ônibus, pois é o tipo mais comum nas cidades brasileiras. Vejamos o papel de cada elemento desse sistema.



Usuários

Os usuários são os passageiros do serviço público de transporte que o utilizam para suprir as necessidades de deslocamento. Quando precisa ir ao trabalho ou à escola, por exemplo, o passageiro leva em consideração uma série de atributos para escolher o meio de transporte, além do quando, onde e como se deslocar. Esses atributos estão relacionados com o tempo de deslocamento, o conforto e o custo, entre outros fatores que serão abordados na próxima unidade.

Poder Público

De acordo com a Constituição Federal (1988), o inciso V do art. 30 define que o município deve organizar e prestar, diretamente ou sob regime de **concessão**, os serviços de transporte coletivo. A organização do transporte público envolve a regulamentação, o planejamento, a programação e a fiscalização da execução dos serviços.

Como vimos, a Constituição Federal autorizou o município a prestar o serviço de transporte de passageiros diretamente, ou a contratar, por meio de licitação, empresas privadas. Uma vez contratado, os operadores devem cumprir as exigências.

O município deve **interceder**, com base nas leis e normas vigentes, nos eventuais conflitos de interesse entre os usuários e as empresas de transporte público.

Operadores do Transporte Público

Os operadores são as empresas públicas ou privadas que se encarregam da administração e do funcionamento dos sistemas de transporte.

Além do efetivo transporte de passageiros, as atividades do operador do transporte público envolvem:

- buscar financiamentos para o negócio;
- realizar aquisição, manutenção e renovação da frota;
- realizar a comercialização desse serviço público;
- contratar e treinar pessoal para prestar esse serviço.

Após o início das atividades de transporte, os operadores, em geral, voltam suas preocupações para as variáveis que influenciam os custos e as receitas na oferta do serviço.

De olho no
mercado



Os motoristas são peças fundamentais para a operação do transporte público, por esse motivo o SENAT realiza em suas unidades o curso Especializado para Condutores de Veículos de Transporte Coletivo de Passageiros. Esse curso é indicado para quem já é motorista e quer se especializar, e também para quem possui interesse em começar a carreira de motorista.

Resumindo

O planejamento de um sistema de transporte urbano perpassa pela realização do controle e pela aplicação de incentivos positivos ou negativos nos diferentes componentes do sistema de mobilidade.

O transporte coletivo permite que diversas pessoas se desloquem pela cidade, mediante o pagamento de uma tarifa fixada pelo poder público.

Os meios de transporte coletivo mais utilizados são sobre pneus (ônibus) ou sobre trilhos (trens e metrô).

Os principais componentes do sistema de transporte público coletivo são os usuários, os operadores e o poder público.

Glossário

Concessão: permissão e expressa o ato ou efeito de conceder, outorgar ou entregar alguma coisa a alguém.

Deslocamentos urbanos: definição de trajeto a ser percorrido.

Interceder: é colocar-se no lugar de outro e pleitear a sua causa, como se fora sua própria.

Itinerários: definição de trajeto a ser percorrido.

Perpassa: mover repetidamente através ou ao longo de. Postergar, preterir.

Atividades



1) Certo ou Errado. O transporte coletivo de passageiros é feito principalmente sobre trilhos e pneus.

() Certo () Errado

2) Certo ou Errado. Os carros podem transportar mais que os ônibus.

() Certo () Errado

3) Quem são os principais componentes do sistema de transporte público?

- a. () Usuários
- b. () Poder público
- c. () Operadores do transporte público
- d. () Todas as anteriores.

4) Certo ou Errado. Os operadores do transporte público somente se encarregam pela administração e pelo funcionamento dos sistemas de transportes.

() Certo () Errado

Referências

BATISTA, I. A. A; BARBOSA, H. M.; SANTOS, F. H. C. Impacto do porta-volumes interno para ônibus urbano na qualidade do serviço de transporte público. **Transportes**, v. 21, n. 1, 2013.

BRASIL. **Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012**. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana [...]. Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm>. Acesso em: 29 set. 2016.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**: O capital humano das organizações. São Paulo: Atlas, 2008.

FERRAZ, A. C. C. P. **Escritos sobre transporte, trânsito e urbanismo**. 1. ed. Ribeirão Preto: São Francisco, 1998.

GARRONE, R. **Apostila sobre Transporte Público**. Departamento de Transporte da Universidade Federal do Paraná – UFPR, Paraná, [s.d]. Disponível em: <<http://tinyurl.com/gnt4czl>>. Acesso em: 29 set. 2016.

IEA. International Energy Agency. **Annual Report 2012**. Disponível em: <<http://tinyurl.com/zt26g7d>>. Acesso em: 29 set. 2016.

VUCHIC, V. R. **Urban Transit – Systems and Technology**. Pennsylvania: John Wiley & Sons, 2007.

UNIDADE 3 | QUALIDADE NO
TRANSPORTE URBANO DE
PASSAGEIROS

EaD SEST SENAT

Unidade 3 | Qualidade no Transporte Urbano de Passageiros



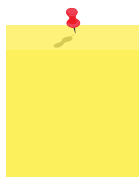
O que você
sabe sobre
o tema?

Você já passou muito tempo esperando um ônibus no ponto de parada? O ponto de ônibus protegia da chuva e do sol? Você teve que andar muito para chegar na parada?

Nesta unidade conheceremos o que é qualidade e como os usuários do transporte coletivo percebem a qualidade. Como veremos, é importante conhecer os aspectos relacionados à qualidade para atender bem o passageiro do transporte. Vamos lá?

1. O Que É Qualidade

Muito se fala em produto de qualidade ou prestação de serviço com qualidade. Mas, o que é qualidade?



O Dicionário Aurélio define qualidade como:

1. Propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza.
2. Numa escala de valores, qualidade (1) que permite avaliar e, conseqüentemente, aprovar, aceitar ou recusar qualquer coisa.

Podemos perceber que a qualidade se refere a características ou atributos de coisas ou pessoas que podem ser percebidas por um indivíduo. Assim, a qualidade está relacionada às percepções e a fatores como, por exemplo, a cultura, as necessidades e as expectativas dos usuários.

A qualidade de um produto ou serviço possui duas óticas: a de quem oferece e a de quem recebe ou consome.



A realidade pode ser tão complexa que as observações feitas de um determinado assunto, vistas de ângulos diferentes, podem parecer bem contraditórias!

Figura 2: Pontos de vista

Fonte: Neuropsicopedagogia na Sala de Aula, 2012.

Do ponto de vista do operador, a qualidade está associada, principalmente, ao planejamento e à execução da operação, que tentará atender as necessidades de uma quantidade maior de usuários. Do ponto de vista do usuário, a qualidade está associada ao valor e à utilidade desse produto ou serviço, podendo estar relacionada ao preço.

O cliente percebe a qualidade de um produto sob diversos aspectos como, por exemplo, a dimensão, a cor, a durabilidade, o design, as funções que desempenha etc. Assim, para cada item, uma pessoa pode considerar que atende, se iguala, ou não atende a sua expectativa. Todos, ao avaliar a qualidade de algum produto ou serviço, comparamos a nossa expectativa com as nossas percepções sobre certos atributos.

O resultado dessa comparação resultará em:

- qualidade boa: quando as expectativas são menores que as percepções sobre o atributo;
- qualidade aceitável: quando as expectativas se igualam às percepções sobre o atributo;
- qualidade ruim: quando as expectativas são maiores que as percepções sobre o atributo.

1.1 A Percepção da Qualidade no Transporte Público

Como já falamos, a definição de qualidade no transporte público está relacionada diretamente com a percepção dos passageiros. E vamos constatar que os atributos apresentam forte inter-relacionamento, entretanto, por opção didática, vamos abordar cada um em separado.

Os principais atributos ponderados pelo usuário do sistema são (GARRONE):

- confiabilidade;
- tempo de deslocamento;
- acessibilidade;
- conforto;
- conveniência;
- segurança;
- custo (tarifas).

Dicas



Nem sempre o usuário tem a opção de escolher qual meio de transporte atende melhor às suas necessidades, mas, isso não quer dizer que ele deixará de avaliar as características do serviço oferecido.

Ademais, a avaliação da qualidade pelos usuários do sistema de transporte urbano é feita de forma multidimensional, portanto, cada passageiro irá avaliar para mais ou para menos as características a seguir apresentadas, quando for compará-las com as suas expectativas.

1.1.1 Confiabilidade

A confiabilidade pode ser caracterizada pela exatidão no cumprimento da programação estabelecida para o serviço, juntamente com a manutenção dos itinerários prefixados e informações aos usuários.

O planejamento dos itinerários, normalmente, é uma imposição do poder público, resultante de pesquisas de avaliação origem/destino. Cabe também ao poder público exigir que os operadores do transporte cumpram os itinerários previstos. Para o passageiro, a avaliação da confiabilidade do serviço é percebida de duas formas:

- pontualidade no cumprimento da tabela de horários;
- regularidade dos intervalos para as linhas de maior frequência, ou seja, a quantidade de veículos que passam na mesma parada a cada hora.

Quanto à manutenção dos itinerários, a confiabilidade percebida relaciona-se com o conhecimento prévio da viagem, por onde o veículo irá circular (ruas e avenidas). Isso permite que o usuário se planeje com antecedência sobre onde pegará o transporte público e sobre a parada de destino que melhor atende a suas necessidades.

Uma questão importantíssima para o usuário é a informação sobre os itinerários e a programação prevista. Tanto o cumprimento dos horários quanto os itinerários devem estar disponíveis aos passageiros por diversos meios, como: cartazes fixados nas

paradas de ônibus, aplicativos nos smartphones, na internet e também por telefone. Nesse último caso, o usuário perceberá a qualidade se o acesso telefônico for gratuito (0800).



Em muitas cidades do mundo, existem aplicativos de smartphones que sugerem o melhor roteiro para reduzir o tempo de deslocamento até o destino, e apresentam a previsão de tempo para a chegada do próximo ônibus àquela parada. Sistemas que, com certeza, melhoram a vida dos usuários do transporte coletivo.



Mudanças nos horários e nos itinerários devem ser amplamente comunicadas à população, possibilitando que os passageiros saibam com antecedência sobre as alterações promovidas no sistema.

1.1.2 Tempo de Deslocamento

O tempo de deslocamento decorre diretamente da distância entre o local de origem e o de destino, bem como da velocidade de percurso do veículo. A velocidade média que os ônibus conseguem percorrer é afetada por diversas condições que não são controladas pelos operadores.



Alguns aspectos que impactam no tempo de deslocamento são: condições de congestionamento, superfície de rolamento, espaçamento entre as paradas, sinuosidade das linhas, característica de linha expressa, dentre outros. Em geral, quanto a esses aspectos, a força do poder público **desponta** em importância para atuar na melhoria da qualidade do sistema de transporte público.

1.1.3 Acessibilidade

A acessibilidade é caracterizada pela maior ou menor facilidade de ingresso do passageiro no sistema de transporte coletivo e está relacionada com a localização e com o tempo.

A acessibilidade locacional é representada pela proximidade dos terminais e pontos de embarque e de desembarque do sistema. Para o usuário, a melhor condição ocorreria quando ele dispusesse de pontos de parada próximos aos locais de origem e destino de seus deslocamentos, aliados a uma alta frequência dos serviços.



Entretanto, esses dois aspectos estão diretamente ligados. Se a rede tiver alta densidade de linhas, as frequências ficarão reduzidas para atendimento de uma mesma demanda de viagem. O contrário também é verdadeiro, pois uma menor densidade de pontos de parada resultará em maiores tempos entre um ônibus e outro.

Outro aspecto ligado à localização das paradas refere-se ao tempo dispendido da origem até o ponto de embarque ou do ponto de desembarque até o destino final. Normalmente, esses trechos são percorridos a pé e quanto mais próximo a parada estiver, melhor será a avaliação do transporte coletivo.



Dicas

Como já falamos, os critérios de qualidade são interdependentes. Nesse caso, percebemos que a densidade de pontos de parada irá influenciar diretamente a velocidade média da viagem. Quanto mais pontos de parada existirem na linha, menor a velocidade operacional do veículo, que resulta em maiores tempos de deslocamento.

Quanto à acessibilidade temporal, poderá ser aferida pela frequência de disponibilidade do serviço, representada pelo tempo médio de espera entre a passagem de veículos **sucessivos** na mesma linha. A frequência com que os veículos passam por hora deriva da demanda a ser atendida, que por sua vez está diretamente relacionada com a população da área servida pela linha de transporte público. Para avaliar a quantidade de potenciais usuários, o poder público realiza de tempos em tempos a pesquisa origem/destino.

A acessibilidade temporal é uma variável de fácil percepção e avaliação pelo usuário. É comum ficarmos felizes quando chegamos juntos com o ônibus que precisamos pegar, sem precisar de espera para começar o deslocamento. Então, quanto menor for o tempo **despendido** na parada de ônibus, melhor será a percepção da qualidade pelo passageiro.

Assim como descrito no aspecto confiabilidade, a disponibilização da informação em diversos meios de comunicação sobre as linhas, especialmente sobre os horários e o trajeto, é de extrema importância para a avaliação da qualidade do passageiro.



A acessibilidade também deve ser entendida pela garantia de os transportes serem utilizados sem barreiras por pessoas portadoras de necessidade especiais, que incluem as grávidas, os idosos, os obesos, entre outras.

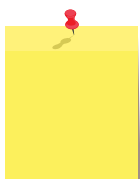
1.1.4 Conforto

O conforto está relacionado com a forma de como o passageiro viaja. Trata-se de um conceito ligado ao bem-estar, mas que é composto por diversos fatores: condições de ocupação do veículo, a possibilidade de viajar sentado, a temperatura interna, as condições de ventilação, ruído, vibração, aceleração e desaceleração, a altura dos degraus, largura das portas, disposição dos assentos e seu material.

Alguns fatores referentes a conforto dependem diretamente do projeto do veículo, e são prefixados pelos fabricantes de chassi do veículo ou até pelo poder público. Portanto, aspectos como largura das portas, altura dos degraus, largura do corredor,

disposição dos assentos, podem melhorar ou piorar o conforto percebido pelos passageiros, mas, uma vez definidos, vão constituir o padrão de conforto daquele veículo durante sua vida útil.

O conforto está intimamente ligado à ocupação do veículo, que é, para os passageiros, o atributo mais sensível e importante na percepção da qualidade. Trata-se de um aspecto possível de quantificação, com parâmetros de densidade que permitem definir ou avaliar o nível de serviço do transporte.



Entende-se como **densidade de ocupação** a quantidade de passageiros transportados em pé com relação ao espaço útil reservado para tal finalidade. A densidade de ocupação é medida em passageiros por metro quadrado (nº de passageiros/m²).

Uma menor quantidade de passageiros por metro quadrado resultará em baixa densidade, que será, com certeza, mais valorizada pelos passageiros. Quem não prefere andar em um ônibus mais vazio?

Diversos estudos apontam parâmetros de densidade do veículo que servem para auxiliar o planejamento do sistema de transporte. Em geral, são definidas classes de qualidade, conforme pode ser observado na Tabela 1. Perceba que uma menor densidade será classificada como uma qualidade melhor de serviço.

Tabela 1: Qualidade de serviço relativa à densidade de ocupação no transporte público

Qualidade do serviço	Densidade (pass/m ²)
Excelente	<1,0
Ótimo	2 a 3
Bom	
Regular	4
Ruim	5
Péssimo	6,7

Fonte: adaptado de Batista, Barbosa e Santos, 2013.

Além da densidade de ocupação, o grau de satisfação do passageiro será influenciado pelo tempo de deslocamento, pois numa viagem de curta duração a disponibilidade de assento e a densidade de ocupação do veículo terão menor importância do que numa viagem de longa duração. Se a distância e o tempo passados dentro do veículo são maiores, torna-se necessário prever mais espaço para cada usuário.



Dicas

Os sistemas de transporte coletivo foram criados para atender a demanda de passageiros em diferentes horas do dia, por isso, a qualidade relativa à densidade de ocupação do veículo irá variar ao longo do dia, tendo seus piores índices nos horários de pico.

O conforto também está relacionado com os aspectos fisiológicos dos passageiros, ou seja, de como as ações do meio ambiente atuam no funcionamento do organismo do passageiro. São subdivididos quanto ao microclima interno do veículo e quanto à dinâmica dos veículos.

Em relação ao microclima interno do veículo, podemos destacar que o conforto pode ser afetado pelo ruído, pela falta de ventilação, pela temperatura, pela umidade relativa do ar, entre outros. Isso ocorre porque algumas pessoas são mais sensíveis a esses itens que outras.

Na próxima unidade abordaremos como a dinâmica do veículo e outros fatores influenciam na avaliação do conforto pelo passageiro.

1.1.5 Conveniência

A avaliação da conveniência reflete aspectos relacionados diretamente às características do sistema de transporte público e geralmente são de difícil mensuração. Vamos dividir a apresentação dos atributos em dois grupos: relativos à operação do sistema e à infraestrutura física.

Acerca da operação do transporte coletivo de passageiros, pode-se elencar a possibilidade ou a necessidade de realizar transferências entre linhas, sistema não operante após um horário predefinido (madrugada), quantidade de veículos que circulam entre os horários de pico de passageiros e em regiões mais afastadas.

Quanto aos aspectos relacionados com a infraestrutura física, eles estão relacionados com os pontos de embarque e transferência e com a disponibilidade de estacionamentos agregados aos grandes terminais.

Alguns operadores investem também na qualidade da infraestrutura do veículo. Existem ônibus que possuem televisão com transmissão de canais próprios e rede sem fio de acesso à internet. Ambos podem ajudar a descontrair ou a realizar trabalhos durante a viagem.

1.1.6 Segurança

O aspecto de segurança engloba a proteção dos usuários contra acidentes no sistema, seja por atropelamento ou pelo abalroamento entre veículos, e também contra crimes (agressões, furtos e roubos) nas estações, terminais e pontos de parada.

Apesar de a ocorrência de crimes ser um problema social das áreas urbanas, a sua incidência nos pontos de parada e no interior dos veículos ou estações e terminais pode interferir de forma negativa na avaliação dos usuários do sistema. A responsabilidade pelas práticas contra o crime é do poder público (polícia), que deve realizar um trabalho de prevenção e de esclarecimento à população.

Veremos, na próxima unidade, que a sensação de segurança referente a acidentes com os veículos do sistema de transporte é um fator de avaliação de qualidade percebido pelo usuário do sistema.

1.1.7 Tarifa de Acesso ao Sistema

A tarifa de acesso ao sistema é aquela que o usuário paga para poder receber, em troca, o deslocamento pretendido. O preço da tarifa é, ou pelo menos deveria ser, uma consequência da qualidade do serviço ofertado, bem como da interferência direta da variação dos preços de insumos que compõem o custo do transporte.

Antes de definir se a tarifa está muito cara ou barata, é necessário abordar duas questões:

- O serviço ofertado vale o preço cobrado?
- O usuário encontra dificuldade para pagar o preço da tarifa?

A primeira questão reflete o julgamento do usuário quanto à qualidade geral do serviço em relação ao preço cobrado. A segunda considera os rendimentos do usuário em comparação com o percentual que ele gasta em transportes.

Para o usuário, a estrutura tarifária também é importante porque interfere nas regras de incremento da tarifa básica. Esse incremento da tarifa ocorre porque algumas linhas necessitam de deslocamento grande ou porque é necessário realizar o transbordo de um meio de transporte para outro ou de uma linha de ônibus para outra.



Uma das tendências nas cidades é a adoção de bilhetes eletrônicos, que podem ter a forma de papel ou de cartões magnéticos. A bilhetagem eletrônica com o pagamento prévio da passagem ajuda a aumentar a velocidade de embarque, oferece melhor forma de controlar o fluxo de passageiros e permite que o órgão público realize um melhor planejamento das linhas.

Deve-se destacar que existem classes de pessoas (estudantes, idosos, entre outros) que são beneficiadas por tarifas de caráter social. A existência dessas gratuidades pode resultar, se não houver reajuste da tarifa básica aos demais passageiros, em uma contrapartida a ser paga pelo governo para que o operador continue prestando o serviço no nível desejado.



Em 2013, o Brasil viveu uma onda de protestos relativa ao aumento da tarifa da passagem de ônibus. Veja os eventos que marcaram as manifestações acessando o link a seguir.

<http://vestibular.uol.com.br/resumo-das-disciplinas/atualidades/protestos-no-pais-a-revolta-da-nova-geracao.htm>

Resumindo

A qualidade está relacionada com características ou atributos de coisas ou pessoas que podem ser percebidas por um indivíduo.

Percepção da qualidade remete-se a óticas por parte dos usuários e do operador.

A qualidade percebida depende diretamente da expectativa de quem avalia. Se a qualidade superar as expectativas, o produto terá qualidade. O contrário também é verdade.

No transporte coletivo urbano, os principais itens avaliados incluem a confiabilidade, o tempo de deslocamento, a acessibilidade, o conforto, a conveniência, a segurança e a tarifa de acesso ao sistema.

Glossário

Despendido: que teve muitas despesas; que gastou muito dinheiro.

Desponta: que aponta, aparece, surge.

Sucessivos: que se repete em sequência; sem interrupção.

Atividades



1) Certo ou Errado. A segurança no sistema de transporte refere-se apenas aos assaltos que podem ocorrer nas estações.

() Certo () Errado

2) São exemplos de aspectos de qualidade percebido pelo usuário:

a. () Tempo de deslocamento

b. () Confiabilidade

c. () Tarifa

d. () Todas as anteriores.

3) Certo ou Errado. Quanto maior a densidade de passageiros dentro do ônibus, maior será a sensação de conforto.

() Certo () Errado

4) Certo ou Errado. O projeto do ônibus impacta na definição do conforto percebido pelo usuário.

() Certo () Errado

Referências

BATISTA, I. A. A; BARBOSA, H. M.; SANTOS, F. H. C. Impacto do porta-volumes interno para ônibus urbano na qualidade do serviço de transporte público. **Transportes**, v. 21, n. 1, 2013.

BRASIL. **Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012**. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana [...]. Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm>. Acesso em: 29 set. 2016.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**: O capital humano das organizações. São Paulo: Atlas, 2008.

FERRAZ, A. C. C. P. **Escritos sobre transporte, trânsito e urbanismo**. 1. ed. Ribeirão Preto: São Francisco, 1998.

GARRONE, R. **Apostila sobre Transporte Público**. Departamento de Transporte da Universidade Federal do Paraná – UFPR, Paraná, [s.d]. Disponível em: <<http://tinyurl.com/gnt4czl>>. Acesso em: 29 set. 2016.

IEA. International Energy Agency. **Annual Report 2012**. Disponível em: <<http://tinyurl.com/zt26g7d>>. Acesso em: 29 set. 2016.

VUCHIC, V. R. **Urban Transit – Systems and Technology**. Pennsylvania: John Wiley & Sons, 2007.

**UNIDADE 4 | TRANSPORTANDO
PASSAGEIROS COM QUALIDADE**

***EaD* SEST SENAT**

Unidade 4 | Transportando Passageiros com Qualidade



O que você
sabe sobre
o tema?

Qual a importância do motorista e do cobrador para a qualidade no transporte coletivo de passageiros? Você conhece exemplos de motoristas e de cobradores que trabalham com qualidade?

Além dos aspectos de qualidade apresentados na unidade anterior, a atividade do transporte coletivo sofre influências externas que extrapolam a possibilidade de atuação do operador, tais como a gestão do trânsito, a conservação do sistema viário e o provimento da segurança pública.

Por outro lado, na nossa última unidade, iremos abordar a importância dos funcionários no transporte de passageiros com qualidade. Sem o comprometimento desses trabalhadores, a qualidade do transporte fica prejudicada. Vamos conhecer mais?

1. A Prestação do Serviço com Qualidade

Para prestação de serviço com qualidade, devemos desenvolver a nossa atividade de forma a superar as expectativas dos usuários.



Dicas

Uma vez que a prestação de serviços está relacionada com a interação entre o fornecedor e o usuário, percebemos que a qualidade do serviço dependerá muito da pessoa que estiver em contato direto com o cliente. No transporte coletivo de passageiros, os funcionários dos operadores que estão diretamente envolvidos na prestação do serviço são os motoristas e os cobradores.

Não podemos esquecer que sem o apoio ou suporte de outras pessoas, não é possível prestar um serviço com qualidade. Por isso, cada funcionário, consciente do papel que tem a cumprir e comprometido com o sucesso do negócio, tem papel fundamental na empresa.

Algumas qualidades pessoais não podem ser esquecidas no tratamento dispensado aos passageiros e colegas de trabalho:

- educação;
- respeito;
- tolerância;
- compreensão;
- empatia.

2. Principais Responsáveis pela Prestação de Serviço com Qualidade

A qualidade do serviço público coletivo urbano está associada ao relacionamento direto que ocorre entre o usuário e o operador. Portanto, o funcionário constitui o elo pessoal mais imediato entre o sistema de produção e o cliente. A bordo do ônibus, o cobrador e o motorista devem cumprir vários procedimentos que visam a uma operação fluida para a segurança de todos e a redução de custos.

No transporte coletivo, o contato entre os passageiros e o **preposto** da operadora é permanente, por isso, a aparência, a conduta e o comportamento profissional dos funcionários geram uma contribuição significativa para a **percepção** da qualidade na prestação do serviço por parte do usuário.

2.1 Motoristas

No tocante ao motorista, observa-se que o seu comportamento na direção tem impacto direto na avaliação do usuário, especialmente quanto ao item conforto relativo à dinâmica do veículo.

As decisões que o motorista toma definem seu comportamento na condução do veículo, como por exemplo:

- a realização de paradas obrigatórias e as razões que o levam a não realizar as paradas;
- a distância de parada entre o veículo e o meio-fio;
- a velocidade de parada e a de aceleração do veículo;
- a saída com o veículo somente após o último passageiro embarcar ou desembarcar com segurança;
- o modo como realiza as curvas;
- o respeito aos sinais e as ultrapassagens;

- a postura e os gestos;
- a forma de prestar informações aos passageiros;
- o respeito ao atendimento a idosos e a outros passageiros com dificuldades de locomoção;
- ter uma postura pacífica.

A vibração da carroceria, a aceleração e desaceleração brusca do veículo, a realização de curvas rápidas ou muito fechadas, a variação constante entre aceleração e freadas podem causar diversas irritações e enjoo nos passageiros, tornando a experiência bastante desagradável.



Inserir figura: Um proibido contendo dentro um ônibus fazendo uma curva em alta velocidade e os passageiros dentro com a expressão de medo.

2.2 Cobrador



O cobrador é o principal agente que tem acesso aos passageiros, pois ele é o responsável por realizar a cobrança da tarifa. Além disso, cabe ao cobrador atender ao usuário com o máximo de atenção e respeito, dando as informações corretas sobre o itinerário da linha.

As principais funções do cobrador consistem em efetuar a cobrança de passagens, controlar o movimento de passageiros, informar o preço, receber o pagamento de passagens e efetuar os trocos.

Para prestar um serviço com qualidade, o cobrador deverá:

- realizar a comunicação verbal e não verbal;
- ser atencioso;
- responder a uma informação quando for solicitado;
- prestar assistência aos passageiros;
- comunicar-se com o motorista em caso de emergência;
- receber o pagamento pela viagem e efetuar o troco corretamente.

O cobrador também deve ficar atento aos aspectos psicológicos dos passageiros, pois diante de certas situações podem-se **desencadear** transtornos psicológicos, como:

- claustrofobia, decorrente do espaço exíguo e escassez de ventilação;
- enjoo, provocado pelos movimentos verticais do veículo;
- vertigem e angústia, devido a superlotações;
- outros.

É importantíssimo aos trabalhadores do setor de transportes entender que existem passageiros mais sensíveis que outros quando submetidos às mesmas experiências. Por exemplo, o balançar de um veículo pode fazer com que apenas um passageiro fique enjoado, enquanto os demais nada sentem.

Muitas vezes, os usuários não têm outra opção que não seja o uso do transporte coletivo, portanto, é a atuação do trabalhador de transporte que tem o poder de tornar a viagem mais agradável para todos.

3. Treinamento e Qualificação para Realizar o Transporte Coletivo de Passageiros com Qualidade

A necessidade de treinamento nas organizações surge à medida em que o mercado exige novas condutas, novos perfis de profissionais, colaboradores que estejam aptos a receber e processar informações na sua totalidade. Isso porque um dos grandes

focos das empresas decorre do desafio para se tornarem mais competitivas e atuantes, fazendo-se necessário oferecer treinamento aos trabalhadores, com vistas a atingir as metas e objetivos propostos.

No setor de transporte coletivo urbano não é diferente, pois a sociedade vem exigindo cada vez mais que os serviços públicos tenham qualidade. A melhor forma de atingir ou superar as expectativas dos usuários se dá, de forma mais rápida, pelo treinamento dos funcionários envolvidos.

Chiavenato (2008) define o treinamento como o processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizada através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, habilidades e competências em função de objetivos definidos. O treinamento envolve a transmissão de conhecimentos específicos relativos ao trabalho, a atitudes frente a aspectos da organização, da tarefa e do ambiente, e ao desenvolvimento de habilidades e competências.



Programas de treinamento desempenham um papel **imprescindível** no mercado atual: destacam capacidades, trabalham os colaboradores para a aprendizagem de novas habilidades ou para ampliar as já existentes, e torna-os mais **eficazes** e preparados.

Para o motorista é importante estar sempre se qualificando, especialmente nas técnicas de direção defensiva e econômica. Se o motorista conduz de forma defensiva, além de reduzir a chance de acidentes, poderá melhorar o desempenho do veículo.

Outras funções que não se referem diretamente com a condução podem ser treinadas, como: realização de vistoria do veículo; verificação do itinerário a ser seguido, dos horários e do número do ônibus; procedimentos de manutenção do veículo e abastecimento.

O cobrador é o funcionário que atua diretamente com os passageiros, por isso, os cursos vão ajudar a desempenhar a sua função de maneira eficiente, com **cordialidade** e com qualidade. As principais funções que devem ser treinadas estão relacionadas com: comunicação verbal em português, atendimento ao turista e a pessoas com necessidades especiais, matemática, sistema de tarifação, entre outras.

De olho no
mercado



O SENAT oferece diversos cursos voltados especificamente para o setor de transportes. Verifique nas unidades SENAT, localizadas em diversas cidades do país, quais cursos estão disponíveis.

Resumindo

Prestar o serviço de transporte de passageiros com qualidade depende da interação entre passageiros e funcionários da operadora.

O respeito, a cordialidade, a tolerância e a empatia são fundamentais para conquistar o cliente.

Os motoristas possuem responsabilidade direta sobre o veículo, por isso o seu comportamento impacta diretamente no conforto e na segurança dos passageiros.

Os cobradores são responsáveis pelo atendimento direto ao usuário do sistema. Suas principais funções incluem cobrar a tarifa, prestar informações, verificar a quantidade de passageiros e coordenar o seu fluxo. Essas funções diretas são bastante relevantes quando o usuário faz a avaliação da qualidade.

Além do cobrador e do motorista, diretamente envolvidos no desempenho da atividade, os demais funcionários também contribuem para a qualidade do serviço prestado.

Glossário

Cordialidade: manifestação explícita de afeto e simpatia.

Desencadear: causar ou desenvolver uma reação em cadeia; provocar o início de;
suscitar: desencadeou as manifestações estudantis.

Eficazes: qualidade de resultado.

Imprescindível: que não pode ser alvo de substituição; insubstituível.

Percepção: consciência (de alguma coisa ou pessoa), impressão ou intuição, esp. moral.

Preposto: é aquele que foi posto antes, que foi preferido, anunciado ou dado previamente.

Atividades



1) Marque quais são as principais qualidades pessoais necessárias para os motoristas e para os cobradores.

- a. ☐ Respeito
- b. ☐ Cordialidade
- c. ☐ Empatia
- d. ☐ Todos os itens anteriores.

2) Certo ou errado. A forma como os motoristas conduzem pode resultar em desconforto para os passageiros.

☐ Certo ☐ Errado

3) Quais são as principais funções desempenhadas pelo cobrador? Múltipla escolha.

- a. ☐ Efetuar a cobrança de passagens.
- b. ☐ Dormir.
- c. ☐ Ouvir rádio durante o itinerário.
- d. ☐ Dar informações gerais aos passageiros.
- e. ☐ Efetuar trocos.

4) O treinamento das qualidades necessárias ao trabalhador do serviço de transportes somente precisa ser realizado uma vez na vida. Depois de adquiridas, o funcionário não terá mais problema em realizar os serviços com qualidade.

☐ Certo ☐ Errado

Referências

BATISTA, I. A. A; BARBOSA, H. M.; SANTOS, F. H. C. Impacto do porta-volumes interno para ônibus urbano na qualidade do serviço de transporte público. **Transportes**, v. 21, n. 1, 2013.

BRASIL. **Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012**. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana [...]. Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm>. Acesso em: 29 set. 2016.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**: O capital humano das organizações. São Paulo: Atlas, 2008.

FERRAZ, A. C. C. P. **Escritos sobre transporte, trânsito e urbanismo**. 1. ed. Ribeirão Preto: São Francisco, 1998.

GARRONE, R. **Apostila sobre Transporte Público**. Departamento de Transporte da Universidade Federal do Paraná – UFPR, Paraná, [s.d]. Disponível em: <<http://tinyurl.com/gnt4czl>>. Acesso em: 29 set. 2016.

IEA. International Energy Agency. **Annual Report 2012**. Disponível em: <<http://tinyurl.com/zt26g7d>>. Acesso em: 29 set. 2016.

VUCHIC, V. R. **Urban Transit – Systems and Technology**. Pennsylvania: John Wiley & Sons, 2007.

Gabarito

	Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4
Unidade 1	B	B	C	E
Unidade 2	C	E	D	E
Unidade 3	E	D	E	C
Unidade 4	D	C	A - D - E	E



EaD ***SEST SENAT***